



RISOLUZIONE ALTERNATIVA ALLE CONTROVERSIE

Il sito www.ePRICE.it ospita una piattaforma tecnologica, ideata e gestita da ePRICE Operations S.r.l., sulla quale è disponibile un cosiddetto "MarketPlace" (cioè un negozio virtuale all'interno del quale possono offrire e mettere in vendita i propri prodotti e concludere i relativi contratti di acquisto anche soggetti terzi venditori, diversi da ePRICE).

Il sito consente pertanto agli utenti di acquistare sia prodotti e/o servizi venduti da ePRICE, sia prodotti e/o servizi venduti da venditori terzi nell'ambito del cosiddetto "MarketPlace". Nel sito è sempre chiaramente indicato se il prodotto e/o servizio è venduto da ePRICE o da un venditore terzo. Nel caso in cui l'utente acquisti da un venditore terzo, diverso da ePRICE, il relativo contratto è concluso esclusivamente tra l'utente e tale venditore terzo.

Se hai sottoposto un reclamo in merito a un contratto concluso con ePRICE o con un venditore terzo, ma non è stato possibile risolverlo, ricordati che è stato istituito per legge il servizio di risoluzione on-line delle controversie dei consumatori!

Qui di seguito troverai un riepilogo delle principali informazioni in tema di risoluzione alternativa delle controversie; tali informazioni si riferiscono sia alle controversie eventualmente insorte in relazione a un contratto concluso con ePRICE con riguardo ai prodotti e/o servizi specificamente indicati sul sito come "venduti e spediti da ePRICE", sia alle controversie eventualmente insorte in relazione a un contratto concluso con un venditore terzo del MarketPlace, con riguardo ai prodotti e/o servizi offerti in vendita da quest'ultimo.

Per quanto riguarda i reclami relativi a contratti conclusi con un venditore terzo, ricordati in ogni caso che quest'ultimo ti fornirà le informazioni di dettaglio in merito alla sua eventuale adesione a uno o più organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie direttamente nella Scheda Venditore, che puoi consultare accedendo al sito.

Per qualsiasi ulteriore informazione, non esitare a contattare, per i contratti conclusi con ePRICE, il Servizio Clienti di ePRICE, con le modalità e ai recapiti indicati nella sezione "Contatti" di questo sito, e, per i contratti conclusi con un venditore terzo, il venditore stesso, tramite l'apposito sistema di messaggistica della piattaforma a cui puoi accedere dall'area riservata del tuo account personale.

Note legali

Risoluzione alternativa delle controversie - ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR) / ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

A partire dal 9 gennaio 2016 sono divenute applicabili le disposizioni introdotte con il D. Lgs. 6 agosto 2015, n. 130 e con il Regolamento UE n. 524/2013, in materia di Alternative Dispute Resolution e Online Dispute Resolution.

Lo scopo di questa normativa è quello di favorire la risoluzione amichevole delle controversie tra professionisti e consumatori attraverso metodi alternativi, quali, appunto, l'Alternative Dispute Resolution (c.d. ADR) e l'Online Dispute

Resolution (c.d. ODR).

E' stata a tal fine creata una piattaforma europea di Online Dispute Resolution (c.d. piattaforma ODR), consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Attraverso la piattaforma ODR i consumatori potranno conoscere l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line delle controversie relative a un contratto concluso on-line in cui siano coinvolti.

Al momento, ePRICE non si avvale di alcun organismo ADR di cui agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo. Per quanto riguarda i venditori terzi, ciascuno di essi indicherà - direttamente nella propria Scheda Venditore, che puoi consultare accedendo al sito - le informazioni di dettaglio in merito alla sua eventuale adesione a uno o più organismi di ADR.

In ogni caso, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale della controversia, sono fatti salvi i tuoi diritti di rivolgerti al giudice ordinario, e, se ne ricorrono i presupposti, di promuovere una risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis Codice del Consumo.